

**OBRAZAC 1.**

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije**

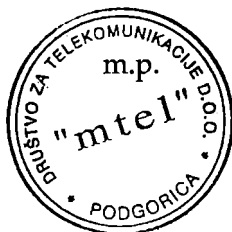
**Naziv operatora: Mtel d.o.o.**

**Podaci za period: od 01.01.2022. do 31.12.2022.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.54
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 2.33
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 23.82
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 46.35
	za 80% ostalih kvarova	(sati)23.15
	za 95% ostalih kvarova	(sati)45.53
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 21.67
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.15
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 10.66
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.62
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.02
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	11.16 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	0.907(sekunde) sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 1.181 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Manojlović", written over the printed text "potpis odgovorne osobe".

**OBRAZAC 2.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2022. do 31.12.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.53
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 8.37
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26.75
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 49.57
	za 80% ostalih kvarova	(sati)26.8
	za 95% ostalih kvarova	(sati)49.76
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 21.67
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.15
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.08
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe



QoS-obraci godisnji  
2022.xlsx

**Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket**

**OBRAZAC 3.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2022. do 31.12.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4.11
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 6.68
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26.73
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 49.52
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 26.57
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 49.94
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 21.67
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.15
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.07
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

**OBRAZAC 4.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobilne telefonije**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2022. do 31.12.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 21.67
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 90.15
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 10.67
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 91.62
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.02
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0.03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.212 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.458%
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.38 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	3.17 %
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	34.31sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.233 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.49sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.96 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

<sup>1</sup> Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

**OBRAZAC 5.****Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.01.2022. do 31.12.2022.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	54127.7 kbit/s
	Minimalna brzina	25357.7 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	42236.6 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	24329.7 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	161481.5 kbit/s
	Minimalna brzina	19295.5 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	103224.1 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	17989.8 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.1(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5.1 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe